



# Personas

vethome



**Sophia, 38**



Sophia, 38, weiblich  
1 Hund und 1 Katze  
iOS

Bevorzugt: Freemium

„Unser Tiere sind ein Teil unserer Familie“  
1-3 mal im Jahr beim Tierarzt

### Pain Points

- Aufgrund der chronischen Krankheit des Hundes muss sie sich intensiv mit der Gesundheit des Tieres auseinandersetzen
- Patientendokumente benötigt sie nicht in Papierform, „die fliegen zu Hause nur rum“
- Sie weiß nicht, dass man die Patientendokumente mit nach Hause nehmen kann, würde dieses aber sofort machen
- Sie bekommt zu wenig Informationen zu Seuchen, aktuellen Krankheiten, die im Umlauf sind, insb. in ihrer Gegend

### Needs

- Bedingt durch die chronische Krankheit muss sich Sophia intensiv mit der Gesundheit des Tieres beschäftigen (z.B. Ernährung)
- Patientendokumente auf einen Blick und konsolidiert
- Interesse an zusätzlichen gesundheitlichen Informationen zum Hund
- Insbesondere Befunde sind relevant für sie und möchte diese mit nach Hause nehmen
- Möchte eng mit einbezogen werden in die Therapie
- Beitreten Behandlungen würde sie Dokumente für eine Zweitmeinung mitnehmen
- Das Tracken von gesundheitlichen Themen bei ihren Tieren macht Spaß

### Opportunities

- Patientendokumente gebündelt in einer App zu haben ist super. Spart Papier und man hat die Infos immer dabei
- Einspielen von zusätzlichen Daten (z.B. Gewicht) automatisch vom Arzt, der sie ja ohnehin aufnimmt
- Content-Portal zu spezifischen Krankheiten und insb. zu Krankheiten, die aktuell rumgehen, um ihre Kinder zu schützen - am besten personalisiert
- Patientendokumente in einer App gebündelt für die Hosentasche
- Hätte gern von mehreren Plattformen Zugriff auf die Patientendokumente (PC und Handy)
- Dokumente digital abspeichern in der App - würde sie auch manuell machen, fänd es aber besser, wenn es direkt vom Arzt kommt, da dieser die Dokumente ohnehin schon digitalisiert hat du man ihn ja auch bezahlt
- Hundepass mit Soll/Ist Analysen + Handlungsempfehlungen durch die App



Sophia, 38, weiblich  
1 Hund und 1 Katze  
iOS

Bevorzugt: Freemium  
„Unser Tiere sind ein Teil unserer Familie“  
1-3 mal im Jahr beim Tierarzt

### Pain Points

- Irrelevante Reminder (Push-Notifications) nerven sie: Übersicht über die Impfungen in einer App am besten, die er sich bei Bedarf selbst abrufen kann
- Weiß nicht, wo man Medikamente neben dem Arzt noch kaufen kann
- Vergisst häufig Tierfutter zu kaufen
- Futterunverträglichkeiten kann sie nicht einschätzen
- Sie vergisst Impftermine sowie regelmäßige Aufnahme von Medikamenten

### Needs

- Einen Therapieablaufplan inkl. Diätplan mit Dosierungsanweisungen sowie einen personalisierten Trainingsplan würde sie sich digital wünschen
- Bekommt Reminder für Termin per Postkarte mit Katzenbild darauf und findet das sehr persönlich, fühlt sich davon angesprochen
- Gewicht in App eintragen, als Indikator für Gesundheit des Tieres
- Pflege des Haustieres ist intensiv, aber macht viel Spaß
- „Tracken von ihren Tieren“ fände sie gut, insb. über einen längeren Zeitraum (zB Gewichtsveränderung, Arzтbesuch, Gewöhnung der Katzen an neue Möbel, Nahrungsumverträglichkeiten)

### Opportunities

- Übersicht über die Impfungen in einer App, die sie sich bei Bedarf selbst abrufen kann
- GPS Tracking (Wearable), um zu wissen, wo die Tiere sind und wie sie sich bewegen
- Tasso GPS Tracking
  - Impfungen, Medikamente und gesundheitsrelevante Infos (z.B. Gewicht) möchte sie im Tierprofil speichern können
  - Reminder zum Kauf von Tiernahrung
  - App sollte erkennen, wenn etwas mit der Katze nicht i.O. ist (BMI, Gewicht)
  - Online-Medikamentenkauf (zB Fressnapf)
  - Infos zu Futter, Korrelation zu Futter und dessen Unverträglichkeiten
- Übersicht über genommene Medikamente -> Dokumentation über Art, Dosis, und Wirkung
- Entwurmung, Gewicht, Medikamente, Besuche in Hundeschule („Alles was geht“) würde sie eintragen
- Suchfunktion für Hotels, die Hunde akzeptieren, Hundeschulen, Tierärzte etc. (auch für Ausland)
- Weiterführende Infos zur selbstständigen Behandlung wie bspw. Krallenabschneiden, um Tierarztabe zu vermeiden



Sophia, 38, weiblich  
1 Hund und 1 Katze  
iOS

Bevorzugt: Freemium

„Unser Tiere sind ein Teil unserer Familie“  
1-3 mal im Jahr beim Tierarzt

### Pain Points

- Beim Tierarzt und auf dem Weg dahin ist der Schäferhund aggressiv und aufgereggt, da er merkt, dass er zum Arzt muss. Sophia geht extra nicht ins Wartezimmer, sondern wartet draußen
- Katze ist schwer zu fangen, wenn sie zum Tierarzt will
- Lange Wartezeiten beim Tierarzt
- Keine Parkplätze beim Tierarzt
- Tierklinik ist sehr groß und daher unpersönlich
- In der Praxis kommt man mit so vielen anderen Tieren in Kontakt -> Ansteckungsgefahr
- Wird nicht eng genug in die Therapie/Behandlung mit einbezogen
- Akute Notfälle, wie z.B. Schokolade gegessen, Eichenprozessionsspinner berührt oder Zecken

### Need

- Kosten sind zwar sehr hoch beim Tierarzt, sind aber ok, „da ich selbst Privatpatient bin und daher weiß, wie teuer solche Behandlungen sind“
- Videochat könnte sie sich vorstellen, aber eher für allgemeine/oberflächliche Dinge, da der Arzt meistens einen Befund erststellen muss
- Vertraut einem Arzt, der ihre Katzen persönlich sieht, mehr. Online-Sprechstunde mit einem Arzt, der ihre Katzen schon mal gesehen hat, findet sie gut
- Kostengünstige Arztbesuche
- Wichtig ist, dass man den Ärzten online vertrauen kann, durch z.B. ein Gütesiegel
- 24/7 Erreichbarkeit
- Gute Öffnungszeiten
- Sie war sogar bei der OP seines Tieres dabei und fand das auch gut so. Möchte möglichst nah dran sein
- Kurze örtliche Distanz zum Tierarzt
- Notfall-Suche + Hotline + kurze Erste-Hilfe Artikel
- Wenn ich unterwegs bin, hätte ich gerne einen Notfall-App, die mir schnell weiterhilft.

### Opportunities

- Anzahl der Gänge zum Tierarzt können reduziert werden durch Ferndiagnose
- Für einen Videochat würde er 50-60€ zahlen, wobei man die Kosten abhängig von der Situation gestalten muss
- 24/7 Service am Wochenende
- Schnelles Auffinden/Location Tracking der Katzen
- Medikament per Post zuschicken
- Online-Sprechstunde mit einem Arzt, der ihre Katzen schon mal gesehen hat oder am besten mit ihrem Tierarzt, findet sie gut
- Vergleichsportal inkl. Preise von Tierärzten
- Tierarztsuche inkl. Nottierarzt
- Sie hätte gerne mehr DIY Insights, um Tierarztbesuche zu vermeiden (bspw. Krallenabschneider)
- ZooRoyal (Futterpreisvergleich) und schecker (Shop für Spielzeug Halsbänder etc)
- Vergiftungshotline
- Informationsportal mit Erste-Hilfe-Maßnahmen inkl. Präventionsmaßnahmen



Sophia, 38, weiblich  
1 Hund und 1 Katze  
iOS

Bevorzugt: Freemium

„Unser Tiere sind ein Teil unserer Familie“  
1-3 mal im Jahr beim Tierarzt

- (Persönliche) Erinnerung wird positiv wahrgenommen (Katzenpostkarte)
- Arztbesuch wird als stressig empfunden, teilweise muss sie sich sogar einen Tag freinehmen, um zum Tierarzt zu gehen
- Werbung wird positiv aufgenommen
- Video-Chat, Online-Beratung wird als nicht so Vertrauenswürdig wahrgenommen. Am ehesten vertraut man pder Video der aktuellen Tierärztin oder zumindest Ärzten, die „Gütesiegel“ o.ä. besitzen
- Dokumente werden digital bevorzugt
- Enges Einbezogen werden während der Therapie wird positiv wahrgenommen
- Zahlungsbereitschaft teilweise abhängig von Tierart (Fisch vs. Pferd). Grundsätzlich ist der Gang zum Tierarzt aber sehr teuer
- Medikation wird oft händisch notiert anhand Packungsbeilage
- Daten über „Tierzustand“ einzutragen wird positiv wahrgenommen => Tipps + Lernen über Trial and Error (was hat beim letzten Mal geholfen)
- DIY-Tipps werden gewünscht (z.B. Krallen schneiden), um Tierarztkontakte zu vermeiden und damit Kosten zu sparen
- Weiterführende Informationen („aktuelle Krankheiten, die rumgehen in meiner Gegend“) sind gewünscht
- Analoge Prozesse werden digital bevorzugt: Online-Abwicklung von z.B. Tierfutterkauf, Rezept- und Medikamentenrezept
- Das Einholen von Zweitmeinungen kommt selten vor
- Beschäftigt sich mehr mit der Gesundheit ihres Tieres als mit ihrer eigenen
- Nutzer sind an Kooperationen mit z.B. lokalen Tierpsychologen interessiert



Sophia, 38, weiblich  
1 Hund und 1 Katze  
iOS

Bevorzugt: Freemium

„Unser Tiere sind ein Teil unserer Familie“  
1-3 mal im Jahr beim Tierarzt

- Werbung findet sie interessant und informativ, und: die App muss ja finanziert werden. Darf aber die Bedienbarkeit nicht beeinflussen
- Die App muss einen deutlichen Nutzen bringen und nicht nur ein „digitaler Notizzettel“ sein
- Ihr ist wichtig, dass sie die App testen will, bevor sie was dafür zahlt, um zu wissen, ob sie ihr auch wirklich Mehrwert bringt
- Sie würde 10-15€ im Jahr zahlen. Da die Tiere ohnehin schon so viel kosten, möchte sie nicht mehr zahlen
- Freemium wäre für sie gut, die Testphase müsste schon 0,5-1 Jahr sein, um auf jeden Fall einen Besuch beim Arzt zu haben
- Wertschätzt guten Service und ist daher auch bereit, für sein Tier Geld auszugeben
- Einmaliges Bezahlten beim Download macht sie nicht
- Gibt gern für ihr Tier Geld aus
- Für einen Videochat würde er 50-60€ zahlen, wobei man die Kosten abhängig von der Situation gestalten muss. Aber grundsätzlich sehr schwer zu schätzen



**Charlotte, 38**



Charlotte, weiblich, 38

Tierarzt seit 15 Jahren

Zunächst moderne Tierklinik, nun kleine Praxis

### Pain Points

- Übersicht der einzelnen Tiere in ihrer Software ist unübersichtlich. Bsp: Tiere von einem Halter, der mehrere hat, werden sehr unübersichtlich angezeigt
- Den Tierhaltern wird nie gesagt, wie sich die Rechnungen/Kosten zusammenstellen
- Manchmal dauert die Übertragung von der Röntgenmaschine hin zur Patientenakte ein wenig zu lange (alles ist digital)
- Rücküberweisungen sind mühsam und müssen häufig hinter die normale Arbeitszeit gehängt werden und bedeutet damit deutlichen Mehraufwand
- Praxissoftware muss aufgrund neuer Verordnungen häufig angepasst werden, man kommt mit der Anpassungen oft gar nicht so schnell hinterher

### Needs

- Übersicht in der Praxissoftware muss einfach strukturiert sein. Sie möchte eine Vorschau von jedem Tier sehen inkl. der Gründe, warum das Tier wann da war und wie die Diagnose war
- Röntgengerät etc. muss alles kompatibel sein mit der Praxissoftware, um schnelles Übertragen der Dokumente zu gewährleisten
- Zufriedenstellen von Tierhalter und Tieren
- Eigene Absicherung gegenüber des Tierhalters
- Ich brauche die Sicherheit, dass alle Verordnungen eingehalten werden. Der zunehmenden Digitalisierung traue ich da nicht. Daher archiviere ich alles händisch in Karteikarten

### Opportunities

- Aufklärungsarbeit bei den Rechnungen (warum wie hoch?) muss betrieben werden
- Prozess der Rücküberweisungen vereinfachen



Charlotte, weiblich, 38

Tierarzt seit 15 Jahren

Zunächst moderne Tierklinik, nun kleine Praxis

#### Pain Points

- Häufig verklagen Tierhalter die Tierärzte. Aus dem Grund müssen die Ärzte alles dokumentieren, was sie den Haltern sagen. Nur die Dateien hochladen geht nicht, zu unsicher. Wenn, dann immer mit Kurzdiagnose, was aber hohen Mehraufwand bedeutet
- OP-Berichte sind eine andere Kategorie ("damit kann der Arzt sein eigenes Grab schaufeln"), die sollten nicht geteilt werden. Wenn, dann nur, wenn ein Jurist es geprüft hat
- Ich sehe als größtes Problem, dass der Tierhalter anfängt mit Google selbst zu diagnostizieren

#### Needs

- Tierarzt sollte selber entscheiden können, was er mit dem Tierhalter teilt und was nicht. OP-Berichte sollten auf keinen Fall geteilt werden, da es zu riskant ist
- Interne Kommunikation zwischen den Ärzten darf nicht an die Tierhalter gehen

#### Opportunities

- Eine digitale Krankenakte ist nur von Vorteil, wenn der Tierhalter keine Dokumente mit dabei hat. Er selbst kann aber privat nichts mit den Infos anfangen. Röntgenbild auf dem Handy bringt nichts. Und wenn Infos geteilt werden, dann muss der Arzt diese auswählen können und Kommentare hinzufügen (=Mehraufwand)



Charlotte, weiblich, 38

Tierarzt seit 15 Jahren

Zunächst moderne Tierklinik, nun kleine Praxis

## Online Sprechstunde

### Pain Points

- Telemedizin funktioniert nicht. Der Arzt muss das Tier sehen

### Needs

- n/a

### Opportunities

- Ganz evtl. Online Sprechstunde wenn sie selbst die Sprechstunde führen und das Tier bereits sehr gut kennen

## Therapieplan

### Pain Points

- Rein analog: Aufkleber mit Details zur Einnahme wird auf das Medikament geklebt

### Needs

- n/a

### Opportunities

- Digitaler Therapieplan insb. für Langzeitpatienten, wenn sich z.B. die Medikation nach 4 Wochen ändert



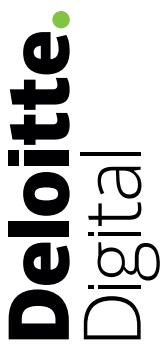
Charlotte, weiblich, 38

Tierarzt seit 15 Jahren

Zunächst moderne Tierklinik, nun kleine Praxis

- Praxissoftware muss sehr einfach und schnell zu bedienen sein sowie einen sehr guten Überblick verschaffen
- Sehr zufrieden so, wie es aktuell ist. Sowohl in der Praxis als auch in der Klinik
- Nahezu alle Praxen und Kliniken arbeiten ausschließlich digital, außer ein paar kleine Praxen auf dem Land
- Dem Tier zu helfen und den Tierhalter zufriedenzustellen, erfüllt sie mit Glück
- Besonders Spaß macht ihr der Umgang mit Mensch und Tier
- Reminder aktuell meistens per Postkarte mit persönlichen Sprüchen („Indianer kennt keinen Schmerz“)
- Wollen immer auf Nummer sicher gehen: Dokumentieren alles und geben Dokumente ungern raus, da sie Angst haben, dass der Tierhalter sie verklagen könnte
- Ungern geben die Ärzte den Tierhaltern die Patientendokumente mit nach Hause
- Informationsquellen: Kongresse/ Austausch m. Kollegen/ Studien

## User Insights



Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee ("DTTL"), its network of member firms, and their related entities. DTTL and each of its member firms are legally separate and independent entities. DTTL (also referred to as "Deloitte Global") does not provide services to clients. Please see [www.deloitte.com/de/uberUns](http://www.deloitte.com/de/uberUns) for a more detailed description of DTTL and its member firms.

Deloitte provides audit, risk advisory, tax, financial advisory and consulting services to public and private clients spanning multiple industries. Legal advisory services in Germany are provided by Deloitte Legal. With a globally connected network of member firms in more than 150 countries, Deloitte brings world-class capabilities and high-quality service to clients, delivering the insights they need to address their most complex business challenges.

Deloitte's more than 245,000 professionals are committed to making an impact that matters. This presentation contains general information only, and none of Deloitte Consulting GmbH or Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), any of DTTL's member firms, or any of the foregoing's affiliates (collectively, the "Deloitte Network") are, by means of this presentation, rendering accounting, business, financial, investment, legal, tax, or other professional advice or services. In particular, this presentation cannot be used as a substitute for such professional advice. No entity in the Deloitte Network shall be responsible for any loss whatsoever sustained by any person who relies on this presentation.